

カスタマーサポートツール「Tayori」が 「Slack」「Mailchimp」と連携をスタート

タイムリーなお問い合わせ把握とメール一斉配信が可能となり、顧客対話がさらにスムーズに

プレスリリース配信サービス「PR TIMES」を運営する株式会社 PR TIMES（東京都港区、代表取締役：山口拓己、東証一部：3922、以下 PR TIMES）は、スマートフォン時代の顧客対話を円滑にするカスタマーサポートツール「Tayori（タヨリ）」を運営していますが、この度「Tayori」においてビジネスコラボレーションハブ「Slack」、中小企業向けリーディングマーケティングプラットフォーム「Mailchimp」との連携を開始いたしました。

【トピックス】

- ・ ビジネスコラボレーションハブ「Slack」との連携で、Tayori フォーム経由のお問い合わせをタイムリーに把握することが可能に。
- ・ 中小企業向けリーディングマーケティングプラットフォーム「Mailchimp」と連携することで、Tayori フォーム経由のお問い合わせに、HTML メールの一斉配信が可能に。

Tayori ブログ（「Slack」「Mailchimp」連携）：<https://tayori.com/blog/new-slack-mailchimp-integration/>

■ビジネスコラボレーションハブ「Slack」との連携

Tayori を介した顧客コミュニケーションは、Tayori 上にログが保存されるため、顧客とどのように一連の対応を行ったのかをチームで共有することができます。顧客満足度向上にはお問い合わせから「1 時間以内（※）」に回答するのが良い（Tayori 調べ）と分かっていますが、お客様からのお問い合わせをより早く認知して早期回答に繋げるために、日本でも導入企業が拡大している Slack との連携を実現し、Tayori フォーム経由で入ったお問い合わせやその返信をタイムリーに Slack 投稿し把握することが可能になりました。プロフェッショナルプラン（8,000 円/月）で連携機能をご利用いただけます。

今回の Slack 連携は、利用ユーザからリクエストをいただき実現しました。このようにリクエストをいただけることは Tayori のサービス向上だけでなく、Tayori をご利用いただいている皆様の業務を円滑に進めることにも寄与することであり、大変嬉しく感じています。



（※）【「お問い合わせ」調査】お問い合わせ回答時間、我慢の限界は「24 時間以内」70.5%、顧客満足度向上のカギは回答まで「1 時間以内」

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000862.000000112.html>

▼連携で可能になること

Tayori に連携した Slack に届く通知は以下となります。

- 顧客からの新規・返信メッセージ受信時
- メンバーが顧客に返信時
- メンバーがメモ・コメント追加時
- アサイン・ステータス変更など、タスクのアップデート時

▼設定方法

- ①Tayori 管理画面内のメニューから[フォーム管理]-[外部連携]を選択し、「Slack の連携」をクリック。
 - ②表示された[Slack WebHooks URL を追加]ウィンドウに、Slack の App ディレクトリより 取得した「WebHook URL」を貼り付けて保存。
- 連携が完了すると、Slack の通知ポストを設定したチャンネルに通知が表示されます。

■中小企業向けリーディングマーケティングプラットフォーム「Mailchimp」との連携

今回 HTML メールを簡単に作成できる Mailchimp と連携することで、Tayori フォーム経由で取得した顧客情報に対して任意のセグメント別に一斉配信を行うことが可能になりました。お問い合わせフォームとして利用している方は、その取得情報に対して製品アップデート情報を一斉配信したり、お申込みフォームとして利用している方は、直前のリマインドメールを一斉配信するなど可能です。



+



また Mailchimp は美しい UI を提供しており、利用ユーザから好評いただいている Tayori の UI に対するこだわりと共通点を感じ今回の連携に至りました。プロフェッショナルプラン(8,000 円/月)で連携機能をご利用いただけます。

▼設定方法

- ①Tayori 管理画面内のメニューから[フォーム管理]-[外部連携]を選択し、「Mailchimp 連携」をクリック。
 - ②Mailchimp のユーザーネームとパスワードを入力し、Tayori と Mailchimp を連携。
 - ③[フォーム管理]-[エクスポート]をクリックし、「Mailchimp」を選択すると、任意の Tayori フォーム経由の顧客メールアドレスと名前を、任意の Mailchimp リストへ追加できます。
- ※事前に Mailchimp の登録が必要になります

Tayori フォームは設置方法が充実！フォームを HTML 形式でカスタマイズ作成しオリジナルフォームが完成！

サイト全体のデザインを踏襲した、お問い合わせフォームやメールフォームの設置を実現します。フォームを HTML 形式で作成する機能を使えば、HTML と CSS で「Tayori フォーム」を自由にレイアウト調整できるようになるため、お問い合わせフォーム専用のサーバーや管理画面を用意する必要がありません。「Tayori」フォームはこれまでも入力項目やカラーリングは自由に選べましたが、より高度なカスタマイズ要望に応え機能改善いたしました。Slack 連携を利用すると、素早い顧客対応を実現するお問い合わせやお申込みページを設置することが可能です。



フォームを HTML 形式で作成する機能: <https://tayori.com/blog/html-form/>

Tayori フォーム経由のやり取り履歴は「優先度」「ステータス」を設定、スマホからでもスピーディに対応可能！

Tayori フォーム経由で届いたお問い合わせやお申込みは、すべて Tayori の管理画面上で「優先度」「ステータス」はもちろん、進捗や過去のやり取りの履歴を確認することができます。お問い合わせやお申込みごとに、いつ、誰が、どのような対応をおこなったのか履歴が一目で確認できるため、スピーディに対応可能です。働き方や働く場所が多様化する現代において、Tayori では、いつでも、誰でも、どこからでも、スピード感を持ったカスタマーエクスペリエンスを実現します。



Tayori の特徴：専門的な知識不要、5分で導入完了、無料プランからご利用可能！

特徴① [3ステップ、わずか5分で導入完了]

Tayori が展開する「Tayori フォーム」「Tayori FAQ」「Tayori チャット」「Tayori アンケート」を導入するには、会員登録から設置まで、5分もあれば大丈夫。PHP や CGI の専門的な知識は要らず、ナビゲーションに従って直感的に操作していただく。HTML ヘコードを埋め込むなどの最低限の作業で、Web サイトに設置できます。また「Tayori」ならほんの数分もあれば、管理画面からフォームや FAQ への項目追加／削除／編集が可能です。



Tayori フォーム



Tayori FAQ



Tayori チャット



Tayori アンケート

特徴②【フォームと一緒に FAQ を表示】

お問い合わせフォームやお申込みフォームと一緒に、あらかじめ用意した FAQ を表示させることも可能です。お問い合わせしたい内容やお申込み時の疑問点を FAQ ですぐに見つけることができれば、利用者の満足度も高くなることでしょう。

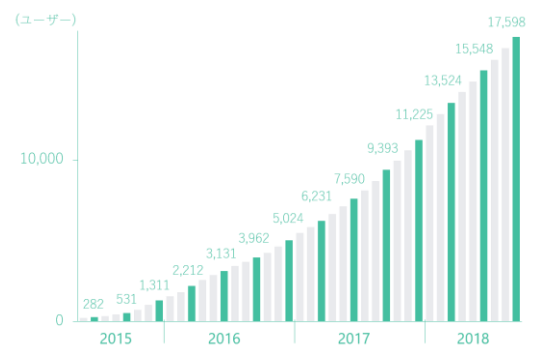
**特徴③【SSL 対応でセキュリティ対策】**

「Tayori」を使って作成したお問い合わせフォームやお申込みフォームから送信される情報は、SSL によって暗号化されます。十分なセキュリティ対策を施すことで、利用者に安心して使ってもらえるようになります。

【カスタマーサポートツール「Tayori」概要】

URL: <https://tayori.com/>

「Tayori」は、スマートフォン時代における企業と顧客の対話をより快適にし、カスタマーとのコミュニケーションをより円滑にすることを目的とした、カスタマーサポートツールです。ユーザー数は 2018 年 11 月末で 1 万 7598 名（前年同期比 187.4%）と増加中。「Tayori フォーム」「Tayori FAQ」「Tayori チャット」「Tayori アンケート」の 4 サービスを展開しており、フォームと FAQ（よくある質問）ページの連携など、スピーディで堅実なカスタマーサポートの開設・運営を可能にします。デバイスごとに最適化したユーザーインターフェースと使いやすいシンプルな仕様で、サイト運営者・訪問者間のコミュニケーションを円滑化し、事業者と顧客とのより良い関係構築をサポート。無料のフリープランからご利用いただけます。（運営：PR TIMES）

**【株式会社 PR TIMES 会社概要】**

会社名 : 株式会社 PR TIMES （東証一部 証券コード:3922）

所在地 : 東京都港区南青山 2-27-25 ヒューリック南青山ビル 3F

設立 : 2005 年 12 月

代表取締役 : 山口 拓己

事業内容 : プレスリリース配信サービス「PR TIMES」(<https://prtimes.jp/>) の運営

オンライン上で話題化を図るデジタル PR の戦略立案・実施

動画 PR サービス「PR TIMES LIVE」(<https://prtimes.jp/live>)「PR TIMES TV」(<https://prtimes.jp/tv>) の運営

カスタマーサポートツール「Tayori」(<https://tayori.com/>) の運営

タスク管理ツール「Jooto」(<https://www.jooto.com/>) の運営

スタートアップニュースメディア「THE BRIDGE」(<https://thebridge.jp/>) の運営、等

URL : <https://prtimes.co.jp/>

